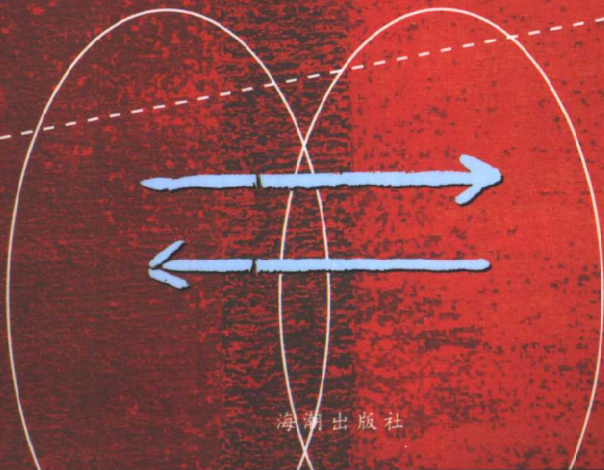


袖珍励志馆



HOW TO DEVELOP COURAGE AND MAKE SPERKING

有效沟通的艺术 卡耐基口才训练教程



海潮出版社

袖珍励志馆

HOW TO DEVELOP COURAGE AND MAKE SPERKING

刘 津 / 编译

有效沟通的艺术 卡耐基口才训练教程



海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

有效沟通的艺术/刘津编译. - 北京:海潮出版社,
2002

ISBN 7-80151-574-9

(袖珍励志馆)

I.有… II.刘… III.人间交往 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 021497 号

海潮出版社出版发行

(北京西三环中路 19 号 100841)

(电话:010-66969738)

全国新华书店经销

北京铁建印刷厂印刷

880×1230 1/64 开本 6.5 印张 220 千字

2002 年 4 月第 1 版 2002 年 6 月第 2 次印刷

ISBN 7-80151-574-9/C·26

定价:10.00 元

前 言

为什么要学会说话

美国一项权威调查的结果表明：成人最为关注的问题有两个方面，一个是健康问题，另一个是人际关系问题。

一个寒冷的正月的晚上，2500多名青年男女挤进了纽约一家大饭店的宽敞舞厅。早在七点半以前，这里所有的座位均已占满，直到晚上八点，热烈的群众还在不停地往里拥挤，连楼道里都挤满了人。后来者连找个地立脚的地方都那么困难……

这些劳累了一天的人们，居然在这里要站上一个多小时，他们究竟在观看什么？华尔街股市交易的行情？名模时装表演？还是自行车赛？

不，都不是！他们原来是被报上的一则广告吸引而来。二天前，他们拿起《纽约太阳报》，一幅整版的引人注目的广告吸引了他们。老一套？是

的,但信不信由你,在这个世界上最繁华的城市,还有 20% 的人口正靠救济金生活,却有 2500 人都因为同一则广告而离开家庭,赶往广告所指的地点宾夕法尼亚饭店来了。

这则广告刊登于纽约最守旧的一家晚报——《纽约太阳报》,它的读者大多是上层的资产阶级——高级职员、雇主、企业家,这些人年薪都在 2000 - 50000 美元不等。他们蜂拥而至,为的是听一个在他们看来最为新颖、最实用的讲座——“有效的交流与影响他人的技巧”。主讲者:戴尔·卡耐基及人际关系研究会。他们为何对此如此充满兴趣?难道仅仅是因为经济不景气而产生的一种求知欲吗?显然不是,因为这一训练教程,在纽约市已经风行 24 年了,而且每场都听众爆满。

在此期间,15000 多名商人及职业专家接受过卡耐基的训练,甚至有可能比之更多。连那些不肯轻易相信他人,那些思想守旧的机构,也在本单位内提供场地,为其员工接受培训提供便利。

这些已经离开学校 10 年或 20 年之久的成人都自愿前来接受这种训练。这一事实表明,我们的学校教育与社会生活的需求确有一段惊人的差距。那么,成人究竟需要什么?这确实是一个一句话难以综述的问题。而为了回答这一问题,美国芝加哥大学、美国成人教育协会和青年联合会曾花费了 25000 美元,耗时 2 年,在全美进行了

一个调查。调查结果显示：成人最为关注的健康问题，其次是人际关系问题，他们要学会与人交往和影响他人的技巧。他们不想成为演说家，也不想去听那些枯燥无味、脱离实际的心理咨询指导，他们需要的是能够让自己在事业、社交和家庭中即学即用的真诚建议。

在中学和大学时期，他们曾浏览过许多书籍，他们似乎只有一个信念：知识，只有知识才是经济和事业的酬劳。但在若干年的事业生涯之中，在经过一次次生活的困苦与折磨之后，他们深感失望，而且又悟出了另一个道理：那些在事业上获得重要成功的人除了知识以外，更重要的是要具备一种生存的技能——善于讲话，善于转移和改变他人的思想，善于推销自己和“出售”自己的意见。

他们意识到：如果自己要戴上船长的帽子，要驾驶事业的轮船，自我的人格与说话的能力，有时比哈佛的文凭还要重要。

卡耐基的事业正是无数美国人士好欲渴求的东西，他起初设立的就是一种演讲术的课程，前来听讲的人都是商界人士，其中有许多人已有三十年没有进过教室。大部分人的学费都是分期付款的；他们来这儿的目的是要获得结果，并且要很快地获得——次日便能在商业面洽上及团体谈话上大获全胜。

为了求得一种迅速而实用的效果，卡耐基发

展了一种特殊的训练方法——一种演讲术、推销术、人类关系及实用心理学的惊人的混合。它不受死板的规则所拘束。他创造了一种课程，不但非常真实而且非常地有趣。当课程结束时，班中的人自己组织一个俱乐部，每两周集会一次，这样继续了多年。在费城，便有 19 个人组成一组在冬季每月集会两次，他们这样做已达 17 年之久。常有人驾着汽车疾行 50 里或 100 里去上课。有一个学生习以为常地每星期从芝加哥到纽约来。

哈佛大学著名心理学家与哲学家威廉·詹姆士教授认为，普通人只开发了蕴藏于自己体内的十分之一的能力。卡耐基因为帮助职业界男女开发他们蕴藏着的才能，在成人教育中创造了一种最重要的运动。

尽管卡耐基先生已经离开人世近半个世纪，但他所创立的这一成人教育运动日益波及全球。在日益开放与发展的中国，无数成年人也像当初的美国人一样，他们渴求生存和发展，他们也急需生存的技巧与手段。在我国的一些城市，已开设有专门的卡耐基人际关系学与演讲口才训练班，为无数有志成功者传授成功之道。

本书的内容为卡耐基演讲思想的精髓，全书尽管也向读者面授了一些演讲与说话的技巧，但更为重要的是，它认为对人们表达不佳的根治应从“心”开始。他们应该鼓足勇气，培养自信，积极

准备,像常人一样心平气和地讲话。切不可落入那些无用的“演讲技能术”的圈套。愿卡耐基的这一思想能助你成功沟通,铸就事业的辉煌。

目 录

3

前 言..... (1)

第一篇:有效沟通的基本原则

1. 培养勇气和自信..... (3)

- ◆ 能够站立在众人面前、从容不迫地娓娓而谈,这将使你前途无量。
- ◆ 与他人进行有效的交谈,并且赢得他们的合作,这是那些往上爬的人们应该努力培养的一种能力。
- ◆ 要想让自己获得一种自信、勇气和能力,以便在你当着一群人发表谈话时能够冷静而清晰地思考,这并不像大多数人所想象的那么困难。任何人都可以发掘出他在这方面潜在的能力,只要他有这样去做的充分欲望就行。

- ◆ 当众演说的训练，是铺设一条通往自信的大道，一旦发现自己能够当众起立，伶牙俐齿、头头是道地对着人群说话，在你与他人交谈时，必然就更具信心和勇气。

2. 充分准备带给你信心 (27)

- ◆ 你害怕当众说话的主要原因，只是你不习惯于当众说话。
- ◆ 你应该预料得到，由于你要面对很多人说话，因此，出现一定程度的恐惧是很自然的。但是，你应学会将自己的恐惧限定在一定的范围之内，使之产生的负面影响最小，然后尽力征服它。
- ◆ 如果你令人感觉很勇敢，那你就表现得好象真的很勇敢。运用一切意志去达成那个目标，勇气就很可能取代恐惧感。
- ◆ 克服当众说话的恐惧，对于我们做任何事情都会有极大的潜移默化功效。
- ◆ 许多职业演说者都从来就没有完全消除掉登台时的恐惧感。在他们开讲之前，几乎总会感到害怕。

3. 有效说话的技巧 (46)

- ◆ 诉说生命启示的演说者，绝不会吸引不到听

众。

- ◆ 准备讲演并不只是写些机械化的文字在纸上，或者背诵一连串的字句。它是在自己的脑海及心灵里深掘，并将生命贮藏在那里的**重要信念**提取出来。
- ◆ 惟有谈谈自己熟悉的事情，才能热衷于自己的题材，快速、轻易地学会当众说话。
- ◆ 任何讲演者皆由三个要素构成：讲演者、演讲词(内容)以及听众。
- ◆ 人们都会关注生命，关注自我，因此当你去诉说生命对你的启示时，他人自然会成为你的**忠实听众**。

第二篇：有效沟通的三大要素

4. 如何准备讲演 (63)

- ◆ 所谓“准备”，就是把你的思想、你的念头、你的想法、你的原动力集合在一起，而且你是真的拥有这种思想和原动力。
- ◆ 在你开始讲演之前，必须先对所选的素材进行限制和选择，把话题缩小至某一范围，并保证在限定时间内完成。
- ◆ 如果你能尽快选好题目，并做好充分的准备，你就获得了一种成功力。千万别三拖四拖，直

至要讲的前一、两天。

- ◆ 平淡的讲演若能内含人情趣味的故事，必然更能引人入胜。讲演者应该只讲述少数重点，然后以具体的事例作为引证。如果可能的话，这些故事应该谈及个人的奋斗，以及经过奋斗而获得胜利的过程。
- ◆ 能够引起、并抓住读者注意力的最有效的办法，就是要详细、明确而具体。但细枝末节过多比没有细节要糟。人们都曾让冗长、肤浅而不切题的细节搞得烦厌不堪。
- ◆ 抽象的风格并不好，在你的句子里应该充满了石头、金属、椅子、桌子、动物、男人和女人等这类具体而有生命力的字眼。

5. 让你的谈话富有活力 (95)

- ◆ 活泼、热切而有生命力——这三样，我一直认为是讲演者首先应当具备的品质。
- ◆ 当众说话时，你便会按照自己倾注谈话中的热心程度而表现出自己的热诚与兴趣。
- ◆ 不要抑制自己真诚的情感，也不要在自己真实感人的热情上头加个闭气闸。

6. 激发和吸引听众 (107)

- ◆ 成功的沟通，有赖于讲演者使他所引证的素材

成为听众的一部分，并使听众亦成为其讲演的一部分。我有一些自己最喜爱的方法，可以让听众参与我的讲演，其中之一便是问些问题和获取回答。

- ◆ 许多人无法成为一名良好的与人交流者，主要是他们只会谈些他们自己感兴趣的事情，而这些事情却令其他人感到无聊透顶。当你下次面对听众时，设想他们急切要听你说些什么——只要能适用于他们。
- ◆ 在你开始讲话之后，应尽快想办法与听众建立起一种关系。如果你觉得很荣幸能应邀发表演说，就照实说吧。
- ◆ 另一种打开交流之道的办法，是叫出听众中的有些人的名字。要注意的是，假如你准备提到一个陌生的名字，尤其是刚打听来的名字，要确信没有弄错。
- ◆ 最容易招致听众反感的方法，就是让听众觉得你高高在上。

第三篇：不同场合的沟通方式

7. 以简短的讲演获得良好回应…………… (127)

- ◆ 许多讲演者未能把自己的目标与讲演对象的

目标相匹配,以致到了讲台上手忙脚乱,言语混乱,错误百出,从而不可避免地招致失败。

- ◆ 在演讲一开始就进入举例阶段,这样可以立刻吸引听众的注意力。
- ◆ 细节本身并不有趣,一间堆满杂乱家具或装饰品的房间并不吸引人,一幅涂满过多毫不相关的细节的图画也不会令人赏心悦目。但与主题有关的、措辞又十分具体生动的细节描述,却能使你所举的例子栩栩如生,让听众觉感如临其境。
- ◆ 能够把付诸行动的主张详尽告知听众的演讲人,要比那些只泛泛提及的演讲人更能鼓励听众采取行动。有些演讲人常常喜欢引用一些陈腔滥调,或琐碎的道德这一类无法引起听众兴趣的东西。
- ◆ 无论你所谈论的主题是否会引起争论,演讲人都必须把自己的主张陈述出来,以便使听众能容易理解并采取行动。

8. 告知式的讲演 (149)

- ◆ 当一个人想竭力促使别人了解自己的时候,其实也打开了通向实用的大门。
- ◆ 一件事,若能被思考,必能被思考得很清楚;一件事,若能被讲出来,也必能被讲得很清楚。
- ◆ 要想让整个讲演在听众心中留下鲜明简洁的

印象,最简单的方法就是,在你说明的过程中,把要点一个个地列举出来。

- ◆ 当你开始演讲的时候,不妨从听众当中选出一位看起来最不聪明的人来当作对象,然后努力使那个人对你所谈论的东西发生兴趣。
- ◆ 亚理斯多德曾说:“思考时,要像一位智者;但讲话时,要像一位普通人。”

9. 说服力讲演…………… (166)

- ◆ 与听众持不同说法,只会诱发他们原本固执的个性,并开始进行自我防卫,一旦这样你就很难改变他们的想法了。
- ◆ 假如演讲人在介绍自己的观念时能更加富有感性,并把自己的热忱传递给听众,通常是不会引起对立看法的。
- ◆ 每个人的内心深处都有一份价值意识,他们希望被看重,希望维护自己的尊严。如果你伤害了这些性质,你就永远失去了这个人。
- ◆ 想说服别人,或想让别人对你的话留下印象,最好的方法就是:把你的观念植入到他们的心灵里,并且避免让对方产生对立的思想。
- ◆ 懂得说话技巧的人,会在一开始就从听众那儿得到许多“是”反应。这样可以引导对方进入肯定的方向。

10. 即兴演说 (179)

- ◆ 能把自己的思想整理组合好,甚至比准备冗长的演讲还重要。
- ◆ 听众的注意力,在你开始演讲的第一分钟非常重要。
- ◆ 一旦我们的生理充好电,有了力气,也很快就会使我们的精神开始起作用。
- ◆ 演讲的时候要完全投入,要讲得活泼有力量,这样必受欢迎。
- ◆ 凡是最成功的即兴学说家,他们讲的都真正是即兴而起,与现场状况有关的。
- ◆ 即兴演讲的能手,平常就常做练习,这样其实是“非即兴”的了,因为事先都稍有准备。

第四篇:与人沟通的艺术

11. 演说时的合适态度 (191)

- ◆ 要在听众面前自然、流畅地讲演的确不是一件容易的事,你必须进行多次的练习,才能达到这种境地。
- ◆ 一旦你能在人群面前显得安适随意,你就不可能再退缩。而且此时你不论是对个人或在人群面前,都能以极为正常的、习惯的方式来表

达自己的意见。

- ◆ 真诚、热心与高度的热诚也可以助你演讲成功。当一个人受到自己的感觉支配时，他真正的自我就会浮出表面。
- ◆ 一个好演说家绝不会认为自己的词汇已经用尽，无法扩充，已经无法再使之具有更加丰富的想象，也无法找到更完美的表达形式，也无法使其表达的效力再增强一些了。
- ◆ 发表演说既是一个很简单的问题，即用正确的态度面对你的听众，但它也有一套很复杂的程序，那就是你要对你要发表的演说精心准备，投入激情，真诚面对听众。

12. 改善你的语言表述 (221)

- ◆ 这个世界上，真正货真价实的所谓全新的事物实在是太少了。纵然是最伟大的演说家，也要借助阅读的灵感及得自书本的资料。
- ◆ 在一位淑女或绅士的教育中，只有一项必修的心理技能，那就是正确而优雅地使用他(她)的本国语言。
- ◆ 旁人正是根据四种方式评判我们，并将我们进行分类：我们做了什么，我们看起来像什么样子，我们说了些什么，我们怎么说。